

La influència positiva de la mediació en l'àmbit escolar

Yésica Cianfagna*

Dr. Josep Montané Capdevila**

La mediació s'ha introduït als centres educatius per donar solucions als problemes de convivència que produeixen disrupcions en els objectius d'aprenentatge i ensenyament.

El següent treball tracta d'una revisió teòrica de la influència positiva que ha tingut i té la mediació en l'àmbit educatiu tant en l'alumnat, en el professorat, la qualitat docent, en la família i l'ambient.

Els objectius proposats per encarar aquesta recerca provenen de la necessitat de conèixer en quins aspectes ha influït positivament la mediació en l'àmbit educatiu en relació a tots els agents que participen en ell. La importància d'aquest tema inclou la possibilitat d'explorar els aspectes positius de la mediació escolar perquè, en un futur, pugui tenir un rol més actiu i sigui validada com una eina positiva des de la perspectiva cost-benefici.

A continuació, es farà una recopilació teòrica dels beneficis específics que inclou la mediació escolar als centres educatius i les persones que participen en ella. El següent punt a tractar té relació amb els àmbits als quals arriba aquesta influència, i que són els centres educatius, els alumnes, professors, personal no docent, família, els barris i la societat.

Aspectes de la influència positiva de la mediació escolar

La intervenció de la mediació en l'àmbit educatiu contempla moltes oportunitats d'aprenentatge sobre la resolució de conflictes. Els participants en el procés de la mediació obtenen experiències que els permeten traslladar aquests nous coneixements a altres aspectes de les seves vides.

La mediació té com a objectiu **legitimar i responsabilitzar** a les parts afectades. És per això que el procés permet que es produeixi un espai per promoure la comunicació entre víctima i agressor. Per a la víctima, el procés suposa un mitjà de reparació dels danys causats, un espai on ser escoltat i entès. Per a l'agressor, si empatitza amb la víctima, és una oportunitat d'aprenentatge, de responsabilització i canvi davant les conductes negatives.

El focus d'atenció en un procés d'aprenentatge i participació en mediació és la necessitat de canviar la **visió negativa** que es té sobre la conflictivitat. Els participants reben oportunitats d'aprendre sobre els altres i sobre ells mateixos si assumeixen la responsabilitat de gestionar els conflictes de manera positiva. Els conflictes són part de les interaccions en les quals les persones participen cada dia i, en conseqüència, és natural que es creen tensions. No obstant això, la manera en la qual les

persones s'enfronten a aquests problemes és el que determina la continuació o la trencament de les relacions. És per això que aprendre a resoldre els conflictes de manera positiva pot ser beneficiós per al benestar de cadascun.

L'estudi de la mediació obliga a fer introspecció sobre un mateix, la qual cosa influeix en la **regulació de les emocions** i en la capacitat d'**autocontrol** d'aquestes, per poder afrontar els conflictes des d'una perspectiva que ens permeti resoldre'ls o almenys disminuir-los.

El procés d'aprenentatge sobre la mediació en un context educatiu proporciona a les persones involucrades la capacitat de potenciar actituds de **col·laboració** ja que la visió sobre els conflictes fluctuen des d'una perspectiva individualista cap a una més cooperativa.

Aquest procés també permet que es potenciï la capacitat de **comprensió** sobre els altres promovent l'**acceptació** de les seves necessitats i punts de vista. L'**empatia** és la base en la qual resideix el poder de la mediació i mancant aquesta, resulta difícil que es produeixi un canvi. Posar-se en el lloc de l'altre, tenint en compte el seu context, els seus valors, les seves creences, etc. és imperatiu per comprendre les seves motivacions.

En la mediació escolar, els implicats aprenen a fer bon ús de la **creativitat** ja que no sempre es tenen els recursos necessaris per actuar sobre certs conflictes. És per això que s'ensenya a demostrar **flexibilitat** ja que permetrà observar els problemes des d'altres perspectives i, com a conseqüència, resoldre'ls amb menys dificultat i costos.

És important esmentar que els beneficis que aporta la mediació en l'àmbit educatiu produeixen canvis significatius en la qualitat de vida de les persones involucrades. La ràpida i efectiva solució dels conflictes permet brindar-li a les parts temps per poder utilitzar les seves energies en activitats extraescolars o d'oci ja que els problemes ocupen menys espai en les seves vides i absorbeixen menys atenció.

La mediació és una eina que facilita no només la solució de conflictes, sinó la seva prevenció. Els àmbits en els quals es propaga són molt diversos i la influència positiva aporta un gran impacte en la vida de les persones. A continuació, a grans trets, s'exposaran els principals àmbits en els quals conflueixen les avantatges de la mediació.

Àmbits de la influència positiva

Centres educatius

Pels centres educatius, la mediació és una eina per la qual s'ha lluitat molt per implementar-la. No solament permet resoldre conflictes, sinó que ajuda al fet que es produeixi un ambient de convivència que propicia les activitats educatives, la promoció de valors socials i la solidaritat (Escudero, 1992).

Els problemes de disciplina als centres i la prevenció de conductes no violentes, ha propiciat la integració del model mediador als centres. No només s'han pogut

reduir els problemes sinó que s'ha permès crear un vincle afectiu dels alumnes cap a les institucions per mitjà de la creació de projectes que involucren a tots els treballadors dels centres i a les famílies.

D'altra banda, cal destacar que la reducció de la necessitat d'atendre a elements burocràtics causats pels problemes de disciplina ha permès que es destini temps i recursos a altres activitats que propicien un bon ambient escolar i una millora en la qualitat docent.

Professors, alumnes i personal no docent

La influència que té la mediació en el professorat pot veure's en l'estudi realitzat per Ibarrola i Iriarte (2013) en el qual demostren que després d'haver passat per un procés d'aprenentatge i participació en la mediació, els professors han incrementat la capacitat que tenen de fixar-se en les necessitats socioemocionals dels seus alumnes.

Ahora, els professors es veuen dotats amb un increment en la disposició de millors eines per gestionar els conflictes, la qual cosa permet que es presti una actuació ràpida i eficaç, en comptes d'evitar-los per por d'empitjorar les situacions.

El fet que els professors realitzin una tasca preventiva dels conflictes també alleuja el treball dels orientadors i les famílies, que poden utilitzar aquests recursos per resoldre problemes de major preocupació.

Un estudi realitzat a la Universitat de Navarra (Ibarrola i Iriarte, 2013) que analitza les percepcions dels professors mediadors, centrada en la capacitat soci-afectiva experimentada al moment de realitzar processos de mediació, ha demostrat que els involucrats van prendre major consciència de les **responsabilitats** davant el conflicte, van acceptar i es van sentir més **acceptats** pels altres i més **tolerants** cap als altres. També, han trobat resultats que demostren la millora en la relació entre alumnes, professors, personal no docent, agents directius i també amb el personal responsable de dirigir el menjador i les activitats extraescolars.

Ibarrola i Iriarte (2014) van trobar que els alumnes que havien participat com a mediadors reconeixien l'empatia com l'habilitat principal que havien desenvolupat gràcies a la mediació. D'altra banda, podien observar canvis emocionals i comportamentals, com el tenir major consciència de les seves pròpies emocions, la seva influència en el comportament i les conseqüències. A més, havien revelat que havien après a analitzar els conflictes des d'una posició més objectiva, sense veure's influenciats pels seus valors i creences personals. També, destaquen la importància d'acompanyar a les persones en el procés de resolució de conflictes, així com l'acceptació i el respecte de les diferències amb els quals un es relaciona.

En el cas dels alumnes intervinguts, han trobat destacable el paper de la mediació en la comunicació entre les persones implicades. Aquesta els va permetre reconèixer les seves emocions negatives, millorar la seva empatia, anticipar les conseqüències de les seves accions, aclarir la finalitat de la mediació i permetre's demanar ajuda en moments de crisi. Així també, han descobert que per mitjà de la mediació els conflictes poden disminuir, ser previnguts i evitats.

Família

La mediació escolar pot tenir un gran impacte en les famílies quan sorgeix la necessitat de treballar conflictes específics. En el cas de la prevenció de la violència, per exemple, s'ha trobat que s'han pogut superar actituds com la passivitat, el sexisme, l'autoritarisme, la sobreprotecció i la justificació de la violència (Martín y Díaz-Aguado, 2010). Aquestes actituds dificulten l'educació dels adolescents i condueixen a la passivitat però s'han pogut compensar millorant les seves habilitats de comunicació, restablint els límits i resolució de conflictes. Així, la mediació pot influir de manera positiva en la vida familiar aportant un equilibri que no recaigui en els extrems de l'autoritarisme ni de la negligència.

Barri i Societat

La idea de la mediació, i les seves avantatges, també es pot veure traslladada als barris i a les activitats socials. Un exemple d'això és el projecte Pebem, organitzat per l'ajuntament d'Albacete i engegat l'any 2012. Els objectius d'aquest projecte són el promocionar la imatge del mediador escolar, permetre que les persones del barri tinguin una participació major en les activitats dels col·legis i ajudar a reduir l'absentisme dels alumnes causats per conflictes com el bullying.

Com en aquest projecte participen tant alumnes, professors i mediadors formats es pot veure com la influència de la mediació es trasllada a activitats extraescolars i comunitàries.

Conclusions

La mediació ha demostrat ser una eina que ha influït positivament en tots els aspectes de l'àmbit educatiu. La promoció dels beneficis de les millores emocionals, l'ambient escolar, les relacions entre alumnes i professors, així com l'expansió cap a les famílies permetrà que aquesta eina de resolució de conflictes integri valors en tot el sistema educatiu.

Una de les característiques que més destaca en la mediació escolar és la de poder traslladar els coneixements a altres àrees de la vida de les persones. Això és molt important ja que permetrà que la mediació amb els seus efectes positius, siguin reconeguts i es legítimi l'eina com a forma de resolució de conflictes també des de la perspectiva cost - benefici.

La participació i l'aprenentatge d'aquest procés realment permet resoldre conflictes i millorar les relacions interpersonals, la qualitat docent, l'atenció, l'aprenentatge, l'autoestima, les capacitats emocionals, l'enteniment mutu i l'ambient educatiu. Tot aquest procés comporta a un millor resultat en els objectius que es volen aconseguir: l'aprenentatge de coneixements per desenvolupar-se integralment com a persones. En definitiva, promoure la mediació als centres escolars millora tant els

processos com els resultats educatius, no solament als centres escolars sinó en altres àrees de la societat.

Bibliografia

- Bulló, F. Caldera, I. (2008). Las consecuencias del conflicto escolar en profesores de secundaria. *INFAD*, XX (1), 133-140.
- Escudero, J. M (1992). *El asesoramiento a centros educativos. Estudio evaluativo de los Equipos Psicopedagógicos de la Comunidad de Madrid*. Madrid: Consejería de Educación y Cultura de la C.M.
- Ibarrola, S. e Iriarte, C. (2013). La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador. *Revista de currículum y formación del profesorado*, 17 (1), 367- 384.
- Ibarrola, S. e Iriarte, C. (2014). Desarrollo de las competencias emocional y socio-moral a través de la mediación escolar entre iguales en Educación Secundaria. *Curriculum: Revista de Teoría, Investigación y práctica Educativa*, 27, 9-28.
- Martín, G. Díaz-Aguado, M. (2010). El papel de la mediación entre la familia y la escuela como prevención de la violencia. *Revista de Mediación*, 3 (6), 22-31.
- Salinas, S, et al. (2010). *Problemas de conducta y resolución de conflictos en educación infantil*. Madrid: Ideas propias.
- Sánchez, M. (2013). *Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos*. Madrid: Reus.
- Torrego, J.C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Manual para la formación de formadores. Madrid: Narcea.

* Yésica Cianfagna, graduada en Psicología. Estudiant del Màster de Mediació: especialitat en mediació familiar i en els àmbits de dret privat de la UAB. Autora.

** Dr. Josep Montané Capdevila. Mentor